



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de  
la municipalidad del distrito de Yamón provincia  
Utcubamba región Amazonas – 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR**

Bach. Ruiz Torres Elar Michell

**ASESOR**

Dr. Luis Montenegro Camacho

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Organizacional

CHICLAYO-PERÚ

2018



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

Inteligencia Emocional y clima laboral en Trabajadores en la  
Municipalidad de Yamón - Utcubamba.

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Elar Michell Ruiz Torres

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por unanimidad.

RECOMIENDA:

Pimentel, 12 de Agosto de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra Mercedes Collezos Alarcón

SECRETARIO: Dr Juan Pedro Sotolapezo Montelro

VOCAL: Dr. Luis Montenegro Camacho

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ruiz Torres Elar Michell, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°45284345.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE YAMÓN -UTCUBAMBA , la misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión pública
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 12 de Marzo del 2018



Ruiz Torres Elar Michell  
DNI N°45284345.

## DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Nerio Ruiz y Beatriz Torres, a mis hermanos Gladys, Janet, Homely, Maribel, Edwin, Leyda y a todas las personas cercanas que amo y valoro, por permitirme lograr mis metas, guiarme por buen camino, acompañándome a afrontar las adversidades sin perder nunca la fe, ni la honra, dándome fuerzas siempre para seguir adelante y no desfallecer en los problemas que se presentan.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su eterno amor, a mis padres por su soporte, por su amor y comprensión, por enseñarme con su ejemplo el trabajo, los valores y mis principios ayudándome hacer mejor persona; y a mi bebé, fuente de vida, quien es mi inspiración para seguir luchando.

A los maestros de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por aportar en el desarrollo académico que influirá considerablemente en mi crecimiento profesional.

El autor

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis intitulada Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018. Para obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública.

Esta investigación es relevante, en la medida que esclarece el grado de implicancia que existe entre la relación de Inteligencia Emocional y Clima Laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón Provincia de Utcubamba Región Amazonas.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el VI capítulo, describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento.

**El autor**

## INDICE

<b>DICTAMEN DE SUSTANTACION DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática. ....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación.....	31
1.6. Hipótesis .....	32
1.7. Objetivos. ....	32
<b>II. METODO.....</b>	<b>33</b>
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, operacionalización.....	33
2.3. Población .....	36
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	36
2.5. Procedimientos para garantizar aspectos éticos en las investigaciones con sujetos humanos. ....	38
2.6. Plan de procesamiento y análisis de datos. ....	38

<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>54</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>
Autorización de publicación de tesis.....	69
Acta de originalidad.....	70
Reporte de turnitin.....	71



## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla</i>	01 INTRAPERSONAL .....	39
<i>Tabla</i>	02 INTERPERSONAL .....	40
<i>Tabla</i>	03 ADAPTABILIDAD .....	41
<i>Tabla</i>	04 MANEJO DEL ESTRÉS .....	42
<i>Tabla</i>	05 ESTADO DE ÁNIMO GENERAL .....	43
<i>Tabla</i>	06 NIVEL DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	44
<i>Tabla</i>	07 ESTADÍSTICA .....	44
<i>Tabla</i>	08 CARACTERÍSTICAS SUBJETIVAS .....	46
<i>Tabla</i>	09 EXPERIENCIA LABORAL.....	47
<i>Tabla</i>	10 AMBIENTE LABORAL .....	48
<i>Tabla</i>	11 NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL .....	49
<i>Tabla</i>	12 ESTADISTICA .....	49
<i>Tabla</i>	13 PUNTUACIONES OBTENIDAS SOBRE NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL.....	51

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 01:</i> INTRAPERSONAL .....	39
<i>Figura 02:</i> INTERPERSONAL .....	40
<i>Figura 03:</i> ADAPTABILIDAD .....	41
<i>Figura 04:</i> MANEJO DEL ESTRÉS .....	42
<i>Figura 05:</i> ESTADO DE ÁNIMO GENERAL .....	43
<i>Figura 06:</i> NIVEL DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	45
<i>Figura 07:</i> CARACTERÍSTICAS SUBJETIVAS .....	46
<i>Figura 08:</i> EXPERIENCIA LABORAL .....	47
<i>Figura 09:</i> AMBIENTE LABORAL.....	48
<i>Figura 10:</i> NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL.....	50

## **RESUMEN**

El objetivo de esta investigación es determinar Relación Entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas, 2018 y a la vez identificar el nivel de inteligencia emocional según sus componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general; según áreas laborales, género y edad; tomando como base la teoría e instrumento de inteligencia emocional de BarOn. Se trabajará con 90 empleados de ambos sexos.

Palabras clave: inteligencia emocional, Clima Laboral.

## **ABSTRAC**

The objective of this research is to determine the relationship between Emotional Intelligence and Labor Climate in Workers of the Municipality of the District of Yamón, Utcubamba Province, Amazonas Region, 2018 and at the same time to identify the level of emotional intelligence according to its components: intrapersonal, interpersonal, adaptability, management of stress and general mood; according to work areas, gender and age; Based on BarOn's theory and emotional intelligence instrument. It will work with 90 employees of both sexes.

Keywords: emotional intelligence, labor climate.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática.**

El mundo organizacional ha ido experimentando diferentes cambios políticos, económicos, tecnológicos y sociales, los cuales han modificado las situaciones de las empresas y de quienes las dirigen. Es por ello, que los individuos como las organizaciones tienen el reto de lograr la adaptación de dichos cambios (Contreras, 2013).

“Las empresas se encuentran en las primeras etapas de las que muchas autoridades creen que será la siguiente revolución, consiste en una transformación de lo viejo a lo nuevo, donde perecerán muchas ideas preconcebidas”. (Contreras, 2013, p.41).

Toda esta variación empezó con una serie de estudios sobre inteligencia emocional, los cuales revelaron que las personas más exitosas son las que tienen un alto nivel de inteligencia emocional, mientras que aquellas que tienen un cociente intelectual más brillantes no suelen ser las más exitosas, ni en los negocios ni en su vida privada. (Cooper y Sawaf, 2006, p.11).

Esto es corroborado por Martineaud (1999) quien afirma que “el cociente intelectual interviene solo en un 20% de los factores que determinan el éxito, mientras que el 80% restante está vinculado a la inteligencia emocional” (p.12).

Al respecto Londoño (2009) refiere que “la inteligencia emocional está directamente asociada con el éxito de las empresas y, sobre todo afirma que todas las personas pueden desarrollar sus competencias de inteligencia emocional” (p.26).

Del mismo modo, Goleman (1998) menciona que “las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando, puesto que, actualmente no sólo se juzga por lo más o menos inteligentes que pueden ser, ni por la formación o experiencia, sino también por el modo en que te relacionas” (p.33).

Goleman (1998) “Un criterio que se aplica con mayor frecuencia y acabará determinando quién será contratado y quién no, quién será despedido y quién conservará su trabajo, quién será relegado al mismo puesto durante años y, por último, quién terminará siendo ascendido” (p.55).

Como se puede percibir, la inteligencia emocional se ha convertido en uno de los más valiosos factores de éxito, porque interviene en todos los aspectos de la vida diaria tanto a nivel personal como empresarial.

Asimismo, algunos estudiosos refieren que el cociente intelectual ha sido sustituido por el cociente emocional, el cual puede ser desarrollado a lo largo de la vida, pues

focus group desarrollo en la Municipalidad. La inteligencia emocional es un factor primordial que promueve a la persona como tal, enfatizando plenamente en su predisposición a realizar su trabajo. (Contreras, 2013, p.74).

La Municipalidad donde se desarrollará el estudio no es ajeno a esta realidad, pues los aspectos emocionales y otras áreas que abarcan la parte emocional de cada persona no están priorizados, esto conlleva a que la organización se vea afectada de diferentes maneras como, la rotación del personal, generado por el ausentismo, el desplazamiento o la deserción, la falta de práctica de los valores organizacionales (responsabilidad, honestidad, respeto, ética, justicia y compromiso), intolerancia al trabajo bajo presión, dificultad para trabajar en equipo, escasa comunicación entre colaboradores y personal administrativo, así como un inadecuado perfil de puesto; estos fueron los principales problemas que se mencionaron en el último

Frente a todo lo anteriormente expuesto, la presente investigación se centra en la descripción de la inteligencia emocional, contribuyendo con la resolución del problema.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes del problema.**

Se encuestó a 809 empleados y directivos de cuatro organizaciones, dos públicas y dos privadas en Israel, con el objetivo de examinar el efecto de la inteligencia emocional en el microcosmos laboral. Meisler (2010) afirma:

Las conclusiones del estudio sostienen que, los trabajadores con mayor inteligencia emocional tienen una dedicación supervisores con tácticas de influencia más delicadas y los empleados y Clima laboral superior a la de sus compañeros, por otro lado, la desmotivación, las ganas de cambiar de empresa o el trabajo hecho deprisa y corriendo para cumplir el expediente, están más presentes entre los compañeros con menor inteligencia emocional, en cuanto a los empleados con mayores niveles de inteligencia emocional tienen una menor tendencia a emplear formas enérgicas y agresivas de persuasión, sino que intentan persuadir a sus con un mayor nivel de inteligencia emocional son un valor para sus organizaciones. (p.35)

En consecuencia, Meisler (2010) afirma que: “No creo que pase mucho tiempo antes de que la inteligencia emocional sea incorporada en sus procesos de selección y formación y decisiones de valoración y promoción”. (p.21)

Se realizó un estudio en una población de 21 trabajadores de ambos sexos (11 mujeres y 10 varones) en una empresa de operaciones de producción y exploraciones en Maturín Estado de Monagas, Venezuela. Marcano (2006) indica:

Los objetivos planteados fueron: Identificar los factores Psico-Sociales de la inteligencia emocional presentes en la empresa y conocer los tipos de inteligencia emocional tanto como interpersonal como intrapersonal en los empleados. Los resultados indican que, la mayoría de los empleados controlan sus impulsos, un alto porcentaje de 71.42 % controlan sus actitudes de inteligencia interpersonal e intrapersonal logrando de esta forma conectarse interna y

externamente con el mundo personal y empresarial para obtener un fin común, tanto en la estabilidad laboral como la personal. (p.15)

Se realizó un estudio en una muestra representativa de 1996 sujetos de Lima Metropolitana, de 15 años a más donde el 41,2 % de muestra es masculina, y el 58% es femenino. Ugarriza (2001) indica:

De los casos evaluados 114 son escolares, 656 son universitarios y 1226 son entre profesionales, técnicos, empleados, amas de casa y desempleados. Los resultados indican que no existen diferencias entre hombres y mujeres en lo que respecta al cociente emocional total. Sin embargo, existen diferencias significativas en el componente intrapersonal, manejo del estrés y estado de ánimo general a favor de los varones; en cambio las mujeres obtienen mejores resultados en el componente interpersonal. (p.95)

Ugarriza (2001) asimismo para examinar los efectos de la edad se entre 45 y 54 años de edad seguidos por el grupo de 35 a 44 consideraron los siguientes grupos:

De 15 a 24 (29,36%); 25 a 34 (23,38%); 35 a 44 (19,48%); 45 a 54 (14,07%) y 55 años o más (13,71%). Se observa que las diferencias, aunque pequeñas, son estadísticamente significativas cuando se realizan las comparaciones entre los grupos de edades. Los hallazgos tendieron a ser consistentes, los de mayor edad alcanzaron mayores puntajes, especialmente el grupo comprendido años de edad. Seguidamente la media de los puntajes se incrementa con la edad, a partir de los 25 años, disminuyendo ligeramente a partir de los 55 años. (p.52)

Salvador (2010) realizó una investigación en 34 directivos de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre 35 y 66 años, con más de tres años de servicio en sus cargos de instituciones educativas en una UGEL del Distrito de San Juan de Lurigancho. Se utilizó el inventario de BarOn ICE adaptado por Ugarriza (2001). Se



encontró diferencias significativas según sexo, el 50% de los directivos de sexo femenino se encuentra en un nivel promedio y el 50% del sexo masculino en un nivel promedio alto.

Aquino (2003) Empleando la Internet como herramienta para el reclutamiento y evaluación, se examinaron las diferencias de género y edad en la inteligencia emocional (medida por el Inventario de Cociente Emocional de BarOn - ICE) de un grupo de internautas.

La muestra estuvo conformada por 417 participantes (53.2% mujeres y 46.8% hombres, de edades entre 16 y 70 años) de veintitrés países hispanoamericanos. El análisis de los datos reveló que no existían diferencias significativas en el nivel de inteligencia emocional general en relación al género y la edad. Sin embargo, sí se encontraron diferencias significativas en algunos de los factores del ICE. En cuanto al sexo, se reportaron puntuaciones mayores en las mujeres que en los hombres en autoconciencia emocional, relaciones interpersonales, responsabilidad social, empatía y felicidad. Los hombres, por su parte, obtuvieron puntuaciones mayores en resolución de problemas, tolerancia al estrés y control de impulsos. Con respecto a la edad, aunque las diferencias significativas fueron menos (sólo en los factores responsabilidad social, sentido de realidad y flexibilidad), se observó un patrón de diferencias consistente a lo largo de los grupos intergeneracionales, bastante similar a través de casi todos los factores, con los grupos de mayor edad puntuando más alto (con un pico en el grupo de 40-49 años, y un ligero decremento después de los 50 años). En general, los efectos del género y la edad en la inteligencia emocional resultaron variados y modestos. (Aquino, 2003)

La tesis titulada "Test de motivación y Clima Laboral". García, Ramírez y Pacas (2006) Su objetivo es determinar el grado de motivación y Clima laboral existente entre los diferentes niveles jerárquicos del personal perteneciente al

Hospital Otorrino y Oftalmológico; a fin de encontrar mecanismos que nos ayuden a mejorar el desempeño de estos en cada una de sus labores.

Se aplicó a 49 empleados directos del Hospital Otorrino y Oftalmológico. El presente test consta de 40 ítems, agrupados a lo largo de 3 indicadores, indicadores de motivación (salario, prestaciones, seguridad, ambiente laboral, aspiraciones personales), indicadores de Clima (importancia del trabajo, expectativas de exigencia del trabajo, expectativas entre esfuerzo y desempeño) e indicadores de sentido de posición y jerarquía (importancia del status o jerarquía, reconocimiento de los demás hacia el cargo). El presente test se encuentra con un nivel de validez de 0.74 en el alfa de Cronbach. (p.11)

En NTP 213: "Clima Laboral: Encuesta de evaluación". Cantera (1981) afirma:

El objetivo de estudio trata en describir un índice cuantitativo general y específico de Clima laboral- SL- breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. Su población de estudio fueron trabajadores metalúrgicos de Cantabria entre las edades de 30 y 40 años. No se encontró validación, ni confiabilidad alguna. (p.55)

En su proyecto titulado "Clima y Satisfacción laboral en Instituciones Públicas", Vega, Margarita, Botello, Mauricio y Partido (2007).

Su objetivo se enfocó en elaborar y validar un instrumento de medida del clima organizacional y del clima laboral en grupos de instituciones públicas. El logro del presente objetivo ayudará a mejorar la gestión y la administración de las Instituciones Públicas y con ello mejorar la calidad del servicio dado a sus clientes. Se aplicó esta prueba a 547 trabajadores de seis instituciones públicas anónimos y voluntarios. Este instrumento consta de 79 ítems, 40 de ellos organizados en 8 escalas de clima laboral, y 39 en 7 escalas de satisfacción laboral. El

presente test posee una fiabilidad de 0.72 en las áreas de clima laboral, y una fiabilidad de 0.92 en las áreas de satisfacción laboral, con una validez de 0.94 en el alfa de Cronbach. (p.96)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Modelo: Fisiológico-Conductual.**

Goleman (1998) explica que las emociones llevan consigo cambios fisiológicos y conductuales dependiendo de la emoción que se dé.

Quizá una de las funciones más importantes de la emoción sea la de preparar al organismo para que ejecute eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales, movilizand o la energía necesaria para ello, así como dirigiendo la conducta (acercando o alejando) hacia un objetivo determinado. (Chóliz, 2005. p. 4)

Asimismo, Goleman (1998) menciona que “cada emoción juega un papel singular, con sus propias características biológicas”. Pues cada emoción conlleva a cambios fisiológicos, que varían en intensidad dependiendo de cómo asimila cada persona un determinado estímulo.

Se podría afirmar entonces que el manejo de las emociones depende de manera significativa de las características biológicas y fisiológicas de cada individuo, por ello es que existe diversas reacciones ante un mismo estímulo, entonces, de este resultado dependerá el nivel de conducta emocional propio de cada ser humano, según diversos contextos.

#### **1.3.2. Modelo: Cognitivo-Conductual.**

Sosa (2008) define a “la inteligencia emocional como la habilidad para reconocer y procesar la información que transmiten las emociones y sus relaciones con el entorno y a partir de esto, razonar y resolver problemas eficazmente” (p.65).

El mismo autor afirma: “Es decir, la idea subyacente es que la combinación conjunta del sistema emocional y cognitivo favorece un procesamiento de la

información más exacto y adaptativo de la realidad que el proporcionado por ambas partes por separado” (p.66).

El autor da a entender que, ser emocionalmente inteligentes es lograr una conexión entre un sistema cognitivo y un sistema emocional para que juntos puedan actuar eficazmente; el primero reconociendo y controlando las emociones y el segundo dándole un significado emocional más adaptado al contexto y a la realidad.

El concepto de inteligencia emocional incluye conocer y manejar las propias emociones, automotivación, reconocer las emociones de los demás y la capacidad de relacionarse con otros. También se considera un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito, al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente, e incluye emplear las emociones para realizar actividades cognitivas. (Arenas et al, 2005, p.10)

Los autores nos refieren que, la inteligencia emocional es un término muy amplio que se utiliza para referirnos a diferentes habilidades y capacidades que tiene el hombre para poder adaptarse a la sociedad y enfrentarse a diferentes situaciones de manera adecuada.

El concepto de inteligencia emocional abarca en primer lugar en enfocarnos en nosotros mismos y la adquisición de independencia (inteligencia intrapersonal), y en segundo lugar en enfocarnos en la interacción social y el manejo de conflictos (inteligencia interpersonal) a fin de que toda persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. (Gil'adí, 2000, p.75)

Salovey y Mayer (1990) definieron la inteligencia emocional como “la habilidad para monitorear nuestros propios sentimientos y emociones y de los demás, para discriminar entre ellas y usar información para guiar nuestros pensamientos y acciones”.

Según el modelo de BarOn (1997) “la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales, que influyen en nuestras habilidades generales para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente” (p.10). Como tal, nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida. Directamente incluye en nuestro bienestar emocional general.

Se puede ver claramente que para adaptarse al medio ambiente no solo necesitamos de la inteligencia cognitivas sino también de la inteligencia emocional, esto vendría a darnos un panorama más amplio del concepto de inteligencia, aunque se sabe que el tema de inteligencia es muy amplio y no tiene una definición exacta.

Seguidamente BarOn menciona que, la inteligencia emocional se desarrolla a través del tiempo, cambia a través de la vida, y puede ser mejorada con entrenamientos y programas remediativos como también por intervención terapéutica mediante el modelo cognitivo conductual.

De los modelos presentados anteriormente, la investigación asume el modelo cognitivo conductual, este modelo explica asertivamente el cómo se desarrolla la inteligencia emocional y que factores influye en la persona para lograr una buena inteligencia emocional.

### **1.3.3. Componentes de la Inteligencia Emocional.**

Este modelo de BarOn (1997) comprende cinco componentes principales a su vez, cada una de las dimensiones involucra un número de subcomponentes que son habilidades relacionadas: Intrapersonal (autoconciencia emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia); interpersonal (empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social); adaptativo (solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad); manejo del estrés (tolerancia al estrés y control de la impulsividad); estado de ánimo general (felicidad y optimismo).

*Intrapersonal:* Incluye la medición de la autocomprensión de sí mismo, la habilidad para ser asertivo y la habilidad para visualizarse a sí mismo de manera positiva.

*Interpersonal:* Incluye destrezas como la empatía y la responsabilidad social, el mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias, el saber escuchar y ser capaces de comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

*Adaptabilidad:* Incluye la habilidad para resolver los problemas y la prueba de la realidad, ser flexibles, realistas y efectivos en el manejo de los cambios y ser eficaces para enfrentar los problemas cotidianos.

*Manejo del estrés:* Incluye la tolerancia al estrés y el control de los impulsos, ser por lo general calmado y trabajar bien bajo presión, ser rara vez impulsivo y responder a eventos estresantes sin desmoronarse emocionalmente.

*Estado de ánimo general:* Incluye la felicidad y el optimismo, tienen una apreciación positiva sobre las cosas o eventos y es particularmente placentero estar con ellos. Una visión más actualizada del inventario indica que el estado de ánimo general opera como un facilitador de la inteligencia emocional antes de formar una parte de él.

#### **1.3.4. Inteligencia Emocional en las Organizaciones.**

Para Boyatzis, Goleman y McKee (2005) una organización emocionalmente inteligente es: “Una organización convencida y orgullosa de sus capacidades, que reconoce sus puntos fuertes y débiles, y que sabe convivir con el nivel de tensión adecuado para mantener su posición competitiva sin menoscabo de la salud individual de sus miembros”. (p.44)

Hablar de organizaciones o empresas emocionalmente inteligentes que cuiden y se interesen en el recurso humano es muy común hoy en día, pero en el mundo empresarial tan competitivo y cambiante en el que vivimos este concepto parece una quimera, puesto que, pocas empresas desarrollan programas para mejorar sus habilidades

emocionales o si las desarrollan no se da el valor adecuado.  
(Boyatzis, Goleman y McKee, 2005, p.57)

“Con el correr del tiempo la investigación de la inteligencia emocional viene creciendo a pasos agigantados. La vida organizacional se encuentra, constantemente, cargada de emociones fuertes”. (Ashforth, 2001).

Sin embargo, tradicionalmente, se ha considerado el lugar de trabajo como un ambiente racional (Scott, 1998), donde “las emociones no tienen funciones productivas y cuya intervención sólo sesga las percepciones e interfiere con la capacidad de raciocinio y toma de decisiones” p.44).

No obstante, los resultados de las investigaciones han logrado el reconocimiento, por parte de los líderes organizacionales, de la importancia de la relación entre las emociones y los resultados laborales, específicamente su notable influencia en los comportamientos y actitudes de los trabajadores (Ashforth, 2001; Grandey, 2000).

Es cierto que los conceptos de hace más de tres décadas, afirmaban que trabajar era sinónimo de seriedad y rigidez, por ejemplo, se creía que trabajador que sonríe, no trabaja o no toma en serio su trabajo, lo cual se viene demostrando que no es cierto. Pues un trabajador que esta emocionalmente bien rinde más, pero pese a todo lo anteriormente mencionado es muy difícil cambiar estos conceptos que están arraigados en las empresas.

“En efecto, desde que muchos estudios han demostrado que no siempre las personas con un coeficiente intelectual elevado son los que obtienen mayores logros en su vida profesional y personal”. (Goleman, 1996; Cooper y Sawaf, 1997)

Estos dependen significativamente de los niveles de inteligencia emocional, los empresarios se han preocupado de considerar esta variable. Además, por más de tres décadas, las habilidades no cognitivas han sido consideradas como predictores de la efectividad

ocupacional y del éxito laboral en posiciones de alta dirección (Boyatzis 1999; Howard & Bray 1988; Cherniss & Goleman 2001).

“Por estos motivos, se ha empezado a considerar lo emocional como un componente integrado a la vida laboral, dejándose de lado la idea de que las emociones retardan o estancan a las organizaciones, sus objetivos y su efectividad”. (Ashkanasy et al. 2000; Cooper y Sawaf 1997).

“Adicionalmente, la capacidad emocional de los individuos está ganando un mayor crédito en la toma de decisiones, la negociación, la solución de problemas, la adaptación a cambios empresariales y la construcción de relaciones laborales”. (Ashforth & Humphrey 1995).

Por ello, se ha producido un amplio desarrollo en el ámbito empresarial y el mundo de las organizaciones al enfatizar el papel de las emociones en el trabajo y en las relaciones laborales (Vallés, 2002). De hecho, la obra de Goleman (1998), así como otras aportaciones en forma de artículos como las de Caruso (1999) han dado validez a la inteligencia emocional como variable aplicada.

Autores como Ballantine (1997) “han listado, incluso, las profesiones en las que se requiere más de Inteligencia Emocional, de acuerdo con la naturaleza de las actividades y funciones laborales propias del trabajo en sí, especialmente según el contacto con la gente” (p.28).

Se puede notar claramente que los criterios de las empresas sobre la valoración de la inteligencia también están cambiando. En la selección del personal y en la estimación y promoción de los trabajadores, ya no se tiene en cuenta solamente el nivel intelectual o la destreza técnica, sino que también se valoran el conjunto de competencias propias de la inteligencia emocional. Tanto en el presente como en el inmediato futuro, la prioridad ya no se pondrá en las capacidades estrictamente intelectuales o en los títulos profesionales, sino que se pondrá principalmente en las cualidades de índole emocional de los empleados de una determinada organización. (Vallés, 2002).



## **Importancia de la Inteligencia Emocional en las Organizaciones**

Londoño (2009) refiere que en este ámbito se ha dado “un gran énfasis a lo importante que resulta disponer de competencias emocionales (componentes muy diversos de la inteligencia emocional) como el liderazgo, la adaptación al trabajo, la solución de conflictos, el clima laboral, el clima organizacional, etc”.

El mismo autor afirma. “En el ámbito directivo disponer de habilidades emocionales permiten lograr la eficacia grupal, por medio de la comunicación y la coordinación del equipo de trabajo y para alcanzar la eficacia en la organización” (p.26).

Asimismo, Goleman (1999) afirma que “la inteligencia emocional en la empresa permite que el individuo capte con mayor rapidez, profundidad y facilidad que otros, los conflictos que surgen y que necesitan una solución, los aspectos vulnerables del grupo y otros de significativa importancia” (p.36).

En general, el estudio y comprensión de la administración de la Inteligencia Emocional en la empresa resulta beneficioso, por cuanto este concepto se relaciona con situaciones clave. Por un lado, se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral y en el desarrollo del clima organizacional (Fisher & Askenasy 2000; Scott 1998).

Mayer y Salovey (1997) sostienen que “los trabajadores con alta inteligencia emocional son exitosos en proyectos que involucran decisiones complejas. En las aplicaciones laborales del modelo de habilidad, Mayer sostiene que, para liderar y manejar personas, es decir, para lograr una gestión efectiva” (p.44)

“Las habilidades emocionales se basan principalmente en la capacidad para liderar personas y, por tanto, para generar un trabajo grupal efectivo”. (Rice, 1999; Janovics & Christiansen, 2001).

Según Figueroa (2003) “la inteligencia emocional incide en la orientación de la vinculación cotidiana intrapersonal, interpersonal, con la naturaleza y con lo trascendente” (p.15).

El mismo autor afirma: “Incluye autoconciencia emocional, autorregulación del estado de ánimo, eliminar el sentimiento de conflicto y oposición, comunicación positiva, altruismo y automejoramiento afectivo continuo”. (p.56)

Como vemos la inteligencia emocional no solo es entenderse a uno mismo sino también guarda relación con la capacidad para entender a las personas que nos rodean y así poder sobrellevar los problemas que se presentan a diario en las Organizaciones, pues si no hay buenas relaciones interpersonales entre trabajadores de una empresa, entonces, existiría un marcado déficit en el trabajo en equipo, lo que traería consigo la pérdida de valores y por ende la baja productividad de la empresa.

La inteligencia emocional predice el éxito de la adaptación de un individuo a las demandas y presiones del ambiente. BarOn (1997) sostiene que:

En el ambiente ocupacional se relaciona la inteligencia emocional con el nivel alcanzado en una actividad determinada, como la profesión, el éxito académico, el éxito de encajar en una cultura, el manejo de estrés y la presión ocupacional. Por lo tanto, la inteligencia emocional es un criterio básico para la predicción del éxito ocupacional y del comportamiento laboral. Consecuentemente, la inteligencia emocional influye en el proceso de adaptación y ajuste a las demandas del ambiente. (p.35)

Cooper y Sawaf (1998) aportaron evidencias que las emociones y afectividad son un factor fundamental en la experiencia laboral que en forma significativa establecen el rumbo que sigue una empresa, hacen hincapié en la importancia de la inteligencia emocional en las personas, ya que no solo es válido en su desarrollo personal y manejo de conflictos dentro y fuera de la empresa, sino que también es muy importante para la empresa en sí, porque se verá un mejor clima y ambiente laboral logrando con más eficacia sus objetivos trazados.

## **Definiciones de Clima Laboral**

Robbins (1998) define “la Clima laboral como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y el ambiente laboral general” (p.12).

Esta definición está orientada en la valoración cognitivo del sujeto respecto a su trabajo y las influencias de las características ambientales respecto a su conducta laboral. Tal postura nos parece la adecuada porque define la satisfacción laboral de una manera amplia enfocada en las características particulares propias de las personas y las características del ambiente del trabajo en general.

Locke (1976) definió el clima laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

El autor trata de enfatizar en el aspecto cognitivo que el sujeto realiza de las condiciones de trabajo; haciéndose así mismo un balance entre lo obtenido y lo esperado; es decir entre sus circunstancias personales y circunstancias del trabajo. En cuanto Muñoz (1990) define

El clima laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (p. 15)

Este concepto de clima laboral aborda el aspecto positivo del sujeto respecto a las condiciones de trabajo agradable, en todas las áreas donde labora como el ambiente de trabajo, las compensaciones, el reconocimiento, las relaciones sociales y sus expectativas de desarrollo.

Para Gibson y Otros (1996) se define el clima laboral como el resultado de las percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos,

el clima de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

El autor nos da a entender que el clima laboral está dada por el ambiente externo donde se desarrolla el trabajo y que de acuerdo a nuestras percepciones podremos evaluar las características del mismo como las condiciones, los beneficios, las políticas, las direcciones y otros.

Por otro lado, Loitegui (1990) define “el clima laboral como un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza” (p.29).

Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, el clima laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales del clima. Este modelo de clima laboral implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Se entiende según esta definición que Satisfacción laboral es un conjunto de factores internos y externos, complementados con otros aspectos menores pero igual importantes que lo determinan.

Para Thurman (1977) “la satisfacción laboral es un proceso dinámico que permite la comparación entre factores”. Este concepto nos indica que la satisfacción laboral es un conjunto de factores que se diferencian uno de los otros y que están en constante cambio respecto a las experiencias u otros.

Por último, para Kreitner y Kinicki (1997) la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacía varias facetas del trabajo del individuo”.

Esta definición de satisfacción laboral resalta la importancia de diversos aspectos del trabajo como las relaciones interpersonales, las expectativas, los incentivos, las condiciones físicas, el desempeño con la tarea y otros que son determinantes hacia la respuesta emocional que el sujeto realiza.

## **Características subjetivas**

Para Robbins las características subjetivas del trabajador, tiene como elemento principal tres factores, necesidades del trabajador, valores y rasgos personales.

*Necesidades del trabajador:* el autor nos explica que las personas requieren de trabajos en donde puedan usar sus habilidades y no trabajos donde se les limite el uso de estas o se les perjudique, esto lo explico en lo que llama "Reto del trabajo".

## **Valores**

Son una convicción básica de un modo peculiar de conducirse o estado final de la existencia. Robbins (2004) nos afirma que "los valores son importantes no solo porque influyen en el modo en como percibimos sino también porque son cimientos para comprender las aptitudes y motivación de los trabajadores en una organización" (p.11).

*Confianza:* Es el elemento que hace que todo cobre sentido. Tiene el poder para hacer que las cosas cambien generando resultados positivos en una empresa.

*Éxito y ambiciones:* es establecer metas y expectativas realistas, mostrando un entusiasmo en aprender cosas nuevas dando la bienvenida a las nuevas asignaciones dentro de la empresa.

*Equilibrio de vida y trabajo:* las personas eficientes en su trabajo normalmente, armonizan tanto su vida laboral, familiar y social. Esto es resultado de una buena distribución del tiempo a cada espacio.

*Lealtad:* es el cumplimiento de los compromisos y obligaciones, dados por la aptitud y confianza de un trabajador.

## **Rasgos personales**

*Extroversión:* dimensión de la personalidad que describe a quien es sociable, gregario y afirmativo en una empresa.

*Conformidad:* dimensión de la personalidad que describe a quien dentro de su trabajo es de buen talento, cooperativo y confiado.

*Escrupulosidad:* dimensión de la personalidad que describe a quien es responsable, confiable, persistente y organizado.

*Estabilidad emocional:* dimensión de la personalidad que caracteriza a quien es tranquilo, confiado, seguro (positivo), a diferencia del que es nervioso (negativo).

*Apertura a la experiencia:* dimensión de la personalidad que caracteriza a la persona por su imaginación, sensibilidad y curiosidad.

### **Experiencia laboral**

*Comparación social:* es una herramienta de planificación estratégica para las empresas, con el objetivo de mejorar el rendimiento del personal que labora en cada área de la empresa; también se da a nivel de mercados entre empresas, logrando una mejor competitividad. Aumentando el clima laboral.

*Experiencias previas:* es la relación de un trabajo o situaciones anteriores a su situación actual, tendiendo a solucionar eventos en su campo laboral, basándose en sus experiencias.

*Grupo de referencia:* Los grupos de referencia sirven de marco para que la gente siempre se refiere a evaluar sus logros, su desempeño de roles, aspiraciones y ambiciones. Un grupo de referencia puede ser de un grupo de pertenencia o no pertenencia al grupo. Esto sucede para mejorar el rendimiento laboral.

### **Ambiente laboral**

*Retribución:* es un refuerzo positivo que se da a los trabajadores, que hayan cumplido o superado la expectativa de la empresa.

*Condiciones de trabajo:* se refiere al medio ambiente de trabajo y los aspectos de un empleado de los términos y condiciones de empleo. Esto se refiere a cuestiones tales como: la organización de actividades de trabajo y el trabajo, la

formación, competencias y la empleabilidad, la salud, la seguridad y el bienestar, y el tiempo de trabajo y conciliación de la vida.

*Supervisión:* mide la capacidad de un individuo de ajustar su conducta a los factores externos situacionales.

*Oportunidades:* es el indicador que ofrece al trabajador diferentes alternativas para desarrollar sus habilidades.

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cuál es la relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018?

#### **1.5. Justificación.**

Debido a las múltiples dificultades en el mundo laboral, hoy es más que necesario el interés de la ciencia en las habilidades emocionales y en el estudio de la vida afectiva. En ese sentido, el concepto de inteligencia emocional surge como un intento de considerar el importante papel que desempeñan las emociones en el intelecto, la adaptación social, equilibrio personal y colectivo.

Esta investigación se justifica en la práctica llevada a cabo por los trabajadores en relación a sus distintas áreas laborales (gerencia, recursos humanos, contabilidad, tesorería, sistemas, legal, logística, distribución, almacén e infraestructura) todas estas se ven involucradas en diferentes dificultades como el trabajo bajo presión, escasa comunicación y trabajo en equipo. Considerando las complejas circunstancias y problemas por los que se atraviesa, es favorable realizar una investigación que mida es la relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón.

La investigación es importante porque no solo se obtendrá datos cualitativos sino también cuantitativos del factor humano, contribuyendo a un diagnóstico global y por áreas de la población evaluada, permitiendo a las personas encargadas del área de recursos humanos desarrollen programas relativos a los resultados

obtenidos, donde se verán beneficiados los trabajadores mejorando o reforzando las habilidades emocionales y por ende la clima laboral en la municipalidad, pues si existe un buen control de las emociones en el personal, existirá un buen trabajo en equipo y comunicación eficaz, lo que traería consigo estabilidad laboral y por ende una alta productividad en las organizaciones.

Además, servirá, de aporte a otros sectores del estado, permitiendo la comprobación de investigaciones ya efectuadas hasta el momento y sirviendo de antecedentes para investigaciones futuras. Así también ahondar en el conocimiento del tema, brindando pautas para encontrar solución al problema planteado. Ingresar por ahí mis apellidos si sale que soy agricultor y medico curandero

## **1.6. Hipótesis**

Laboral La relación que existe entre la inteligencia emocional y Clima laboral, es media, directa y significativa, esto indica que, al mejorar el nivel de Inteligencia Emocional, se incrementa el nivel de Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas - 2018.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas - 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018.

Identificar el nivel de clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018.



Determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y Clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018.

## **II. METODO**

### **2.1. Diseño de investigación.**

Descriptivo.

- **Tipo de estudio.** No experimental.

### **2.2. Variables, operacionalización**

#### **Variable 1: Inteligencia Emocional**

BarOn (1997) Sostiene que “la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales, que influyen en nuestras habilidades generales para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente”. (p.12).

#### **Variable 2: Clima Laboral**

Robbins (1998), define “el clima laboral como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y el ambiente laboral general” (p.16).

Variables	Definición Conceptual	Categoría	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores
Variable 1: Inteligencia Emocional	<u>BarOn</u> (1997) Sostiene que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales, que influyen en nuestras habilidades generales para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente.	Rara vez o nunca es mi caso. (1)	Intrapersonal	-Conocimiento emocional de sí mismo	7, 9, 23, 35, 52, 63, 116, 22, 37, 67, 82, 96, 111, 126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125, 3, 19, 32, 48, 92, 107, 121.
				-Asertividad	
		Algunas veces mi caso. (2)		- <u>Autoconcepto</u>	
				-Autorrealización	
		Muchas veces es mi caso. (3)	Interpersonal	-Independencia	
				-Relaciones Interpersonales	
		Muy frecuentemente o siempre es mi caso. (4)	Adaptabilidad	-Responsabilidad Social	10, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119, 18, 44, 124.
				-Empatía	
			Manejo del estrés	-Solución de Problemas	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 127, 14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131.
				-Prueba de la realidad	
			Estado de ánimo general	-Flexibilidad	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130, 123, 129, 132, 133.
				-Tolerancia al estrés	
				-Control de Impulsos	2, 17, 47, 77, 91, 105, 120, 26, 54, 80, 106, 5, 12, 25, 94, 101, 109, 34, 41, 50, 57, 65, 71, 79, 112, 115
				-Felicidad	
				-Optimismo	

Variable 2: Satisfacción Laboral	Robbins (1998) define la satisfacción laboral como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y el ambiente laboral general.	Insatisfecho I ( )  Moderadamente satisfecho MdS ( )  Satisfecho S ( )  Muy Satisfecho MS ( )	Características subjetivas	-Necesidades del trabajador  -Valores  -Rasgos Personales	1-22
			Experiencia laboral	-Comparación social  -Experiencias previas  -Grupos de referencia	23-30
			Ambiente laboral	-Retribución  -Condiciones de trabajo  -Supervisión  -Oportunidades de progreso	31-41

### **2.3. Población**

El estudio se llevará a cabo en una Municipalidad, contando con una población de 90 trabajadores de ambos sexos cuyas edades son de 18 años a más los cuales están inscritos en planillas, cuentan con un nivel académico de secundaria completa y carreras trucas en lo que respecta a las áreas de servicio de mantenimiento y seguridad, además profesionales en las áreas de créditos, sistemas, contabilidad, legal, tesorería, recursos humanos y gerencia, esta población pertenece a la municipalidad de Yamón – 2018. En las cuales se trabajará con la población.

#### **2.3.1. Criterios de selección.**

##### **Inclusión.**

Trabajadores que estén en planilla cuyas edades son de 18 años a más de ambos sexos.

##### **Exclusión.**

Trabajadores que estén menos de 3 meses en la Municipalidad.

##### **Eliminación.**

Si el 6% (8 ítems de los test) o más son omitidos.

### **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Se realizó un diálogo previo con El Alcalde de la Municipalidad, para darles a conocer los objetivos e importancia de esta investigación, una vez aceptada la propuesta se coordinó con el jefe de recursos humanos para establecer lugares adecuados (sala de reuniones con capacidad para 10 personas o local de capacitaciones para 90 personas) y posibles fechas que se puede aplicar el inventario. Seguidamente se explicará y se hará entrega del consentimiento informado a todos los participantes cuyas edades son de 18 años a más y solo serán evaluados aquellos que acepten y firmen el mismo.

El inventario de inteligencia emocional de BarOn fue creado en Toronto - Canadá por BarOn (1997) posteriormente fue adaptado en Perú por Ugarriza (2001) teniendo en consideración las características socioculturales del país. El estudio

contó con una muestra representativa de 1996 sujetos de Lima Metropolitana, de 15 años a más, donde el 41,2 % de muestra es masculina, y el 58% es femenina.

Este inventario es un instrumento que ofrece al usuario un número importante de características que incluyen, escalas multidimensionales que evalúan las características centrales de la inteligencia emocional, una escala de impresión positiva para identificar a los que intentan crear una imagen exageradamente favorable de sí mismos, la aplicación puede ser individual o colectiva, está dirigido a sujetos de 15 años a más, se puede calificar de manera manual o computarizada, puede ser usado en psicología educativa, clínica y organizacional, contiene cuestionario de ítems (apéndice D) y hoja de respuesta (apéndice E), está conformado por un total de 133 ítems y el tiempo aproximado de aplicación varía entre 30 y 40 minutos.

Además, el inventario de inteligencia emocional de BarOn presenta una escala tipo Likert del 1 al 4, en la cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: 1) Rara vez o nunca, 2) Algunas veces, 3) Muchas veces y 4) Muy frecuentemente o siempre. Los puntajes altos del inventario indican niveles elevados de inteligencia emocional y social.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento los coeficientes Alfa de Cronbach muestran una consistencia interna muy alta de 0.93 en el inventario total y coeficientes de confiabilidad entre 0.77 y 0.91 para los componentes del inventario de inteligencia emocional. Asimismo, se llevó a cabo la validez utilizando la prueba chi cuadrado para verificar el ajuste del modelo que resultó significativo. También se hallaron cargas factoriales altas como: el componente intrapersonal que tiene la carga factorial más elevada (0.92), seguida del componente de estado de ánimo en general (carga factorial = 0.88), componente de adaptación (carga factorial = 0.78), componente intrapersonal (carga factorial = 0.68) y componente del manejo del estrés (carga factorial = 0.61).

## **2.5. Procedimientos para garantizar aspectos éticos en las investigaciones con sujetos humanos.**

Se tendrá en cuenta los principios éticos fundamentales como: el principio de beneficencia que consiste en hacer el bien en todas las actividades de la presente investigación. Asimismo, se tendrá en cuenta el principio de no maleficencia, considerando que la información que se recogerá será confidencial y anónima, pues no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, las respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. También se tendrá en cuenta el principio de autonomía, basándonos en la convicción de que el ser humano debe ser libre de todo control exterior y ser respetado en sus decisiones, por lo tanto, es aquí donde los participantes tienen todo el derecho de abandonar la investigación en el momento que ellos deseen. Del mismo modo, se trabajará con el principio de justicia en el cual no deben anteponer juicios de valor ni hacer distinciones por origen racial, sociocultural o socioeconómico, creencias religiosas, ideológicas o de otra índole, se respetará los derechos de los trabajadores y no se hará ningún tipo de discriminación el cual dañe social y psicológicamente a la persona.

Por todo lo antes mencionado, los parámetros éticos se concretizarán con la entrega del consentimiento informado a los participantes que son mayores de edad (18 años a más) y solo serán evaluados aquellos que acepten y firmen el mismo.

## **2.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.**

Una vez aplicado el inventario se procesará los datos en el programa Excel del paquete ofimático Microsoft Office 2013. Se utilizará la estadística descriptiva, que consiste en recopilar, presentar y categorizar la información con el fin de que favorezca tanto en el análisis de datos (centralización; media, mediana y moda - dispersión; varianza, desviación típica) y en el proceso de toma de decisiones.

Para ver el nivel representativo se identificará el nivel de cada dimensión: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general. De la misma forma se procederá por área laboral, sexo y edad.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación y Análisis de la Información:

##### Objetivo N°01

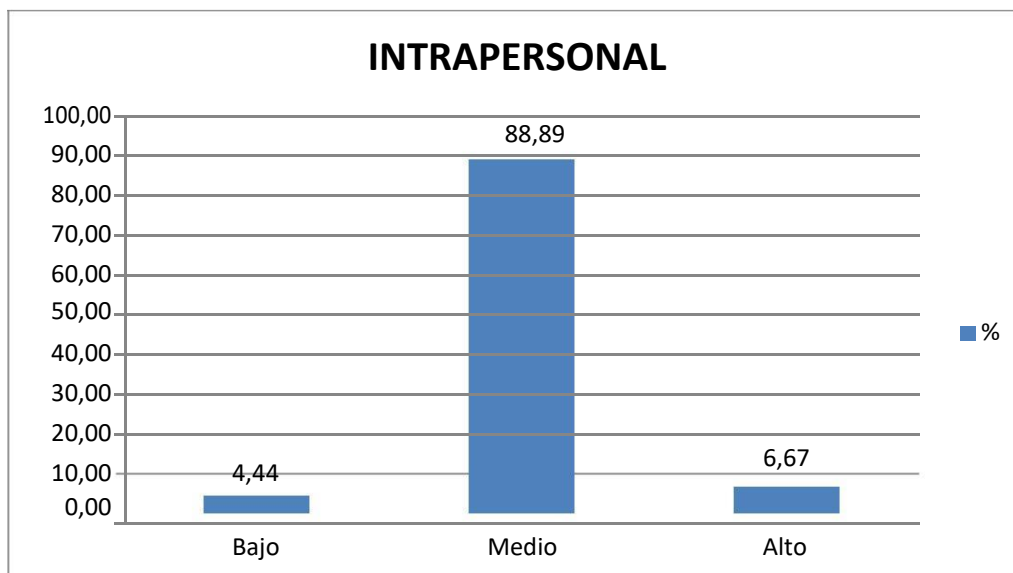
**Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018.**

*Tabla N°01*

##### **INTRAPERSONAL**

INTELIGENCIA	f	%
Bajo	4	4.44
Medio	80	88.89
Alto	6	6.67
Total	90	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores*



*Figura N° 01:* De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **intrapersonal** de la variable inteligencia emocional, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, encontramos a 6 trabajadores representado por un 6.67% que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

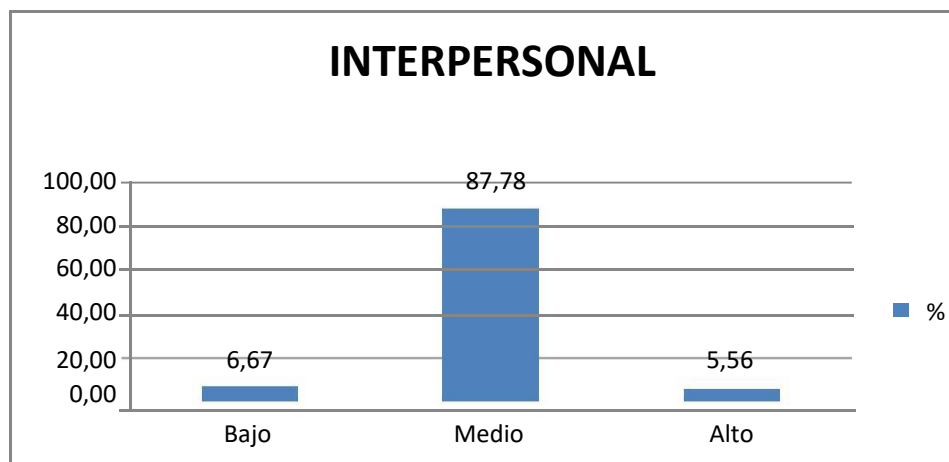
En la categoría Medio, encontramos que 80 trabajadores representado por un 88.89% que manifiesta tener una percepción media de la Dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

En la categoría Bajo, encontramos que 4 trabajadores representado por 4.44% manifiestan una percepción baja de la Dimensión intrapersonal de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

Tabla N°02

INTERPERSONAL		
INTELIGENCIA	f	%
Bajo	6	6.67
Medio	79	87.78
Alto	5	5.56
Total	90	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores*



*Figura N° 02:* De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **interpersonal** de la variable Inteligencia Emocional, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, encontramos a 5 trabajadores representado por un 5.56% que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la dimensión **interpersonal** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.



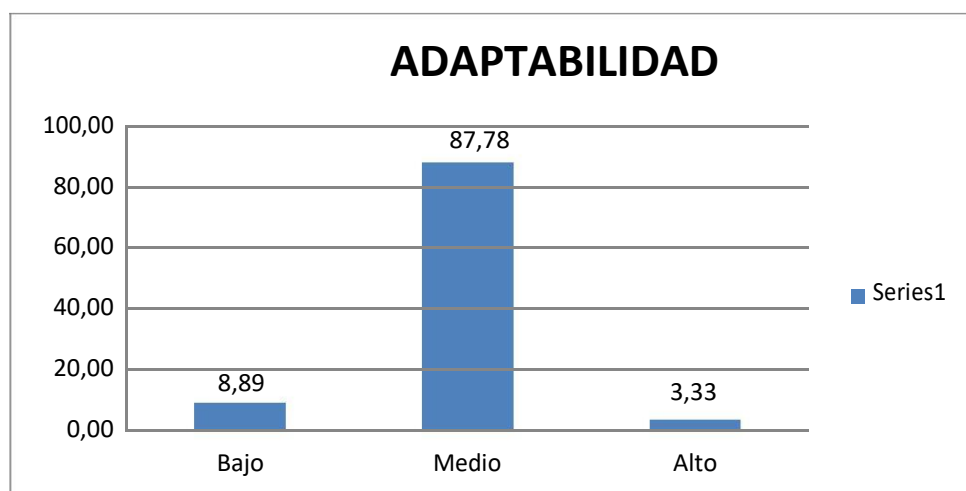
En la categoría Medio, encontramos que 79 trabajadores representado por un 87.78% que manifiesta tener una percepción media de la Dimensión **interpersonal** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

En la categoría Bajo, encontramos que 6 trabajadores representado por 6.67% manifiestan una percepción baja de la Dimensión **interpersonal** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

Tabla N°03

ADAPTABILIDAD		
INTELIGENCIA	f	%
Bajo	8	8.89
Medio	79	87.78
Alto	3	3.33
Total	90	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura N° 03:** De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **adaptabilidad** de la variable inteligencia emocional, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, encontramos a 3 trabajadores representado por un 3.33% que manifiesta tener una percepción de un alto nivel de la dimensión **adaptabilidad** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

En la categoría Medio, encontramos que 79 trabajadores representado por un 87.78% que manifieste tener una percepción media de la Dimensión **adaptabilidad** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

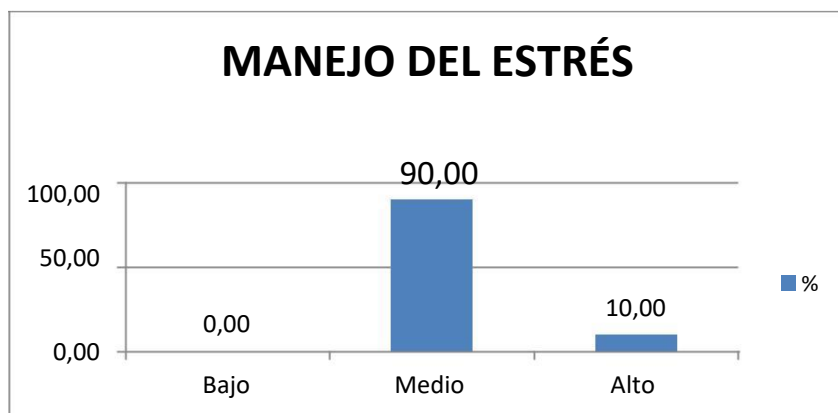
En la categoría Bajo, encontramos que 8 trabajadores representado por 8.89% manifiestan una percepción baja de la Dimensión **adaptabilidad** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

Tabla N°04

#### MANEJO DEL ESTRÉS

INTELIGENCIA	f	%
Bajo	0	0.00
Medio	81	90.00
Alto	9	10.00
Total	90	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura N° 04:** De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **manejo del estrés** de la variable gestión inteligencia emocional, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, encontramos a 9 trabajadores representado por un 10% que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la dimensión **manejo del estrés** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

En la categoría Medio, encontramos que 81 trabajadores representado por un 90% que manifiesta tener una percepción media de la Dimensión **manejo del estrés** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

En la categoría Bajo, no encontramos trabajadores que manifiestan una percepción baja de la Dimensión **manejo del estrés** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

Tabla N°05

ESTADO DE ÁNIMO GENERAL		
INTELIGENCIA	f	%
Bajo	12	13.33
Medio	74	82.22
Alto	4	4.44
Total	90	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores*

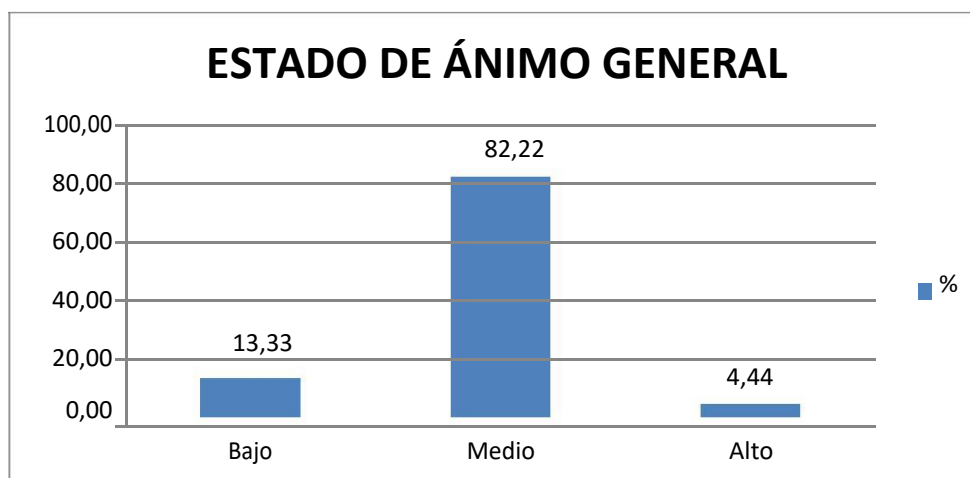


Figura N° 05: De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **estado de ánimo general** de la variable inteligencia emocional, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, encontramos a 4 trabajadores representado por un 4.44% que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la dimensión **estado de ánimo general** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

En la categoría Medio, encontramos que 74 trabajadores representado por un 82.22% que manifiesta tener una percepción media de la Dimensión **estado de ánimo general** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

En la categoría Bajo, encontramos que 12 trabajadores representado por 13.33% manifiestan una percepción baja de la Dimensión **estado de ánimo general** de la variable inteligencia emocional de los trabajadores.

Tabla N°06

**NIVEL DE LA VARIABLE INTELIGENCIA  
EMOCIONAL**

INTELIGENCIA	f	%
Bajo	0	0.00
Medio	90	100.00
Alto	0	0.00
Total	90	100.00

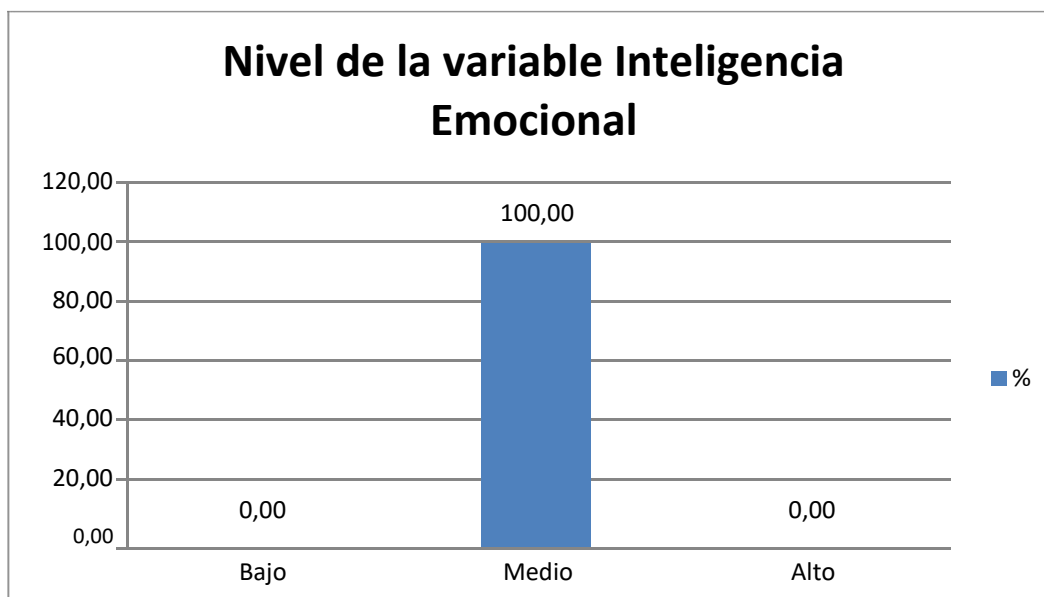
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla N°07

*Estadística*

media	339.8
s	42.36846917
cv	12.46864896

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Análisis e Interpretación:**

*Figura N° 06:* De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, no encontramos a nadie que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la variable inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad.

En la categoría Medio, encontramos que 90 trabajadores representado por 100,00% manifiestan una percepción baja de la variable inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad.

En la categoría Bajo, no encontramos a nadie que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la variable inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido del personal directivo en el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad, es de 339.8 puntos, lo cual indica que es un calificativo medio bajo con tendencia a ser bajo según escala establecida.

La desviación estándares de 45.36 puntos, lo que indica que los datos se dispersan a distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado, se observa que el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad es común coeficiente de variabilidad de 12.4%

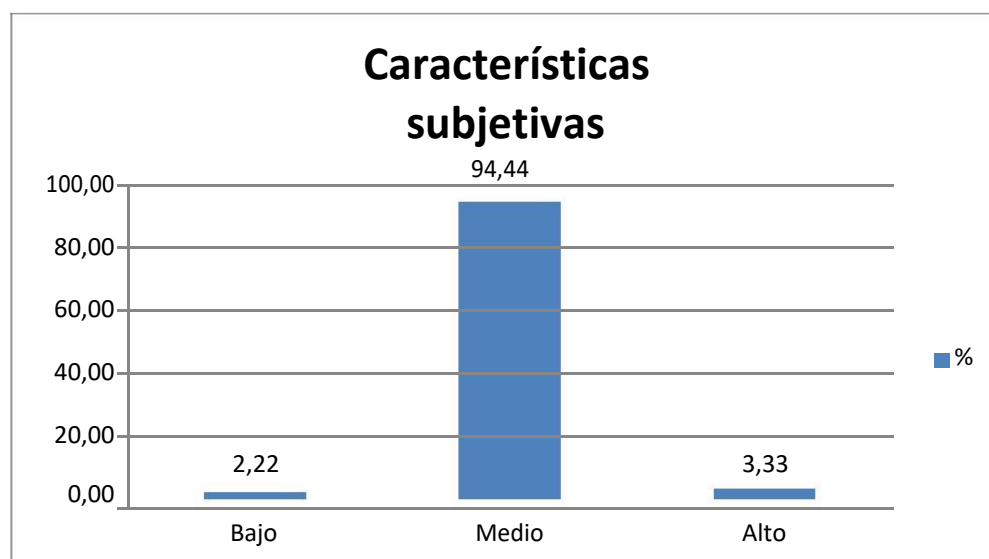
## Objetivo N°02

**Identificar el nivel de Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018**

Tabla N°08

<b>CARACTERÍSTICAS SUBJETIVAS</b>		
<b>SATISFACCION</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	2	2.22
Medio	85	94.44
Alto	3	3.33
Total	90	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores*



*Figura N° 07:* De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **Características Subjetivas** de la variable Clima laboral, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, encontramos a 3 trabajadores representado por un 3.33% que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la dimensión **Características Subjetivas** de la variable clima laboral de los trabajadores.

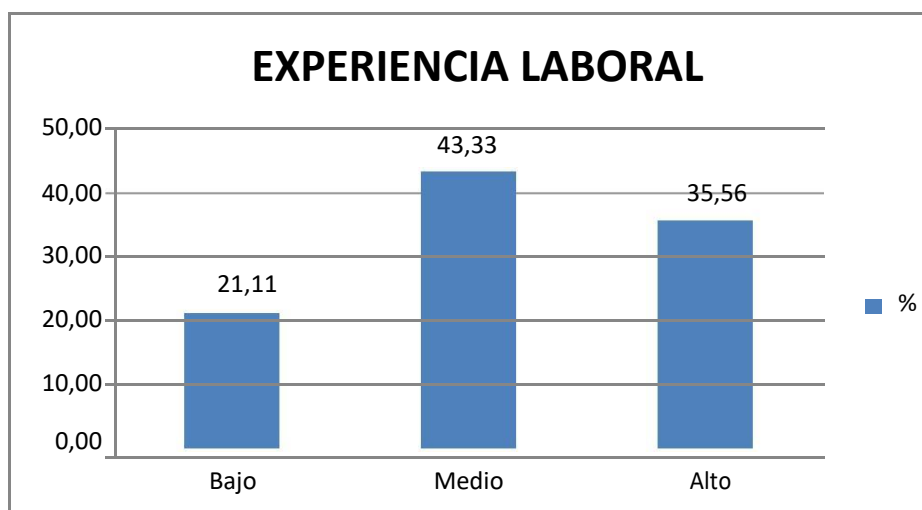
En la categoría Medio, encontramos que 85 trabajadores representado por un 94.44% que manifiesta tener una percepción media de la Dimensión **Características Subjetivas** de la variable clima laboral de los trabajadores.

En la categoría Bajo, encontramos que 2 trabajadores representado por 2.22% manifiestan una percepción baja de la Dimensión **Características Subjetivas** de la variable clima laboral de los trabajadores.

Tabla N°09

EXPERIENCIA LABORAL		
SATISFACCION	f	%
Bajo	19	21.11
Medio	39	43.33
Alto	32	35.56
Total	90	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores



*Figura N° 08:* De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **Experiencia laboral** de la variable clima laboral, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, encontramos a 32 trabajadores representado por un 35.56% que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la dimensión **Experiencia laboral** de la variable Clima laboral de los trabajadores.

En la categoría Medio, encontramos que 39 trabajadores representado por un 43.33% que manifiesta tener una percepción media de la Dimensión **Experiencia laboral** de la variable clima laboral de los trabajadores.

En la categoría Bajo, encontramos que 19 trabajadores representado por 21.11% manifiestan una percepción baja de la Dimensión **Experiencia laboral** de la variable clima laboral de los trabajadores.

Tabla N°10

AMBIENTE LABORAL		
SATISFACCION	f	%
Bajo	3	3.33
Medio	26	28.89
Alto	61	67.78
Total	90	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores*

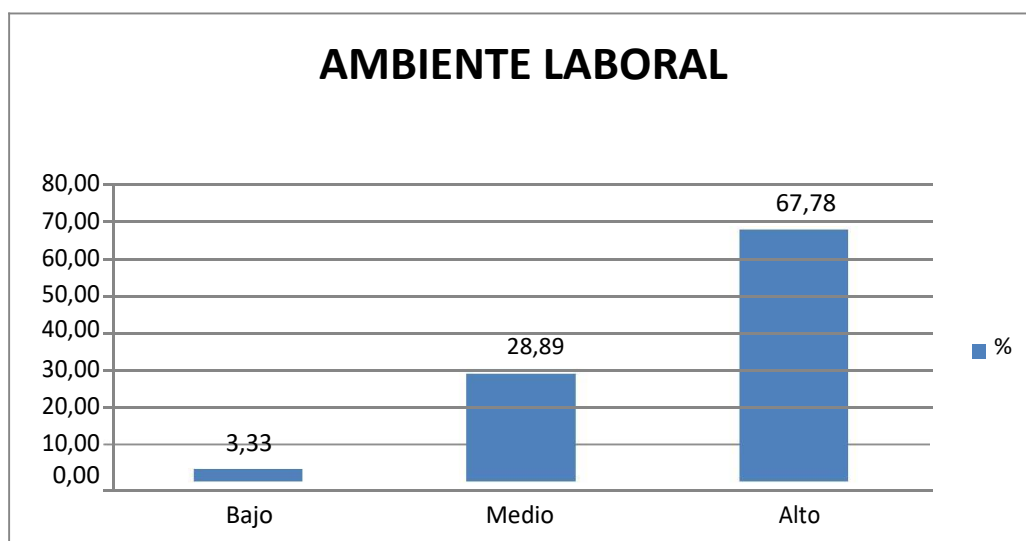


Figura N° 09: De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de la dimensión **ambiente laboral** de la variable clima laboral, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:



En la categoría Alto, encontramos a 61 trabajadores representado por un 67.78% que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la dimensión **ambiente laboral** de la variable clima laboral de los trabajadores.

En la categoría Medio, encontramos que 26 trabajadores representado por un 28.89% que manifiesta tener una percepción media de la Dimensión **ambiente laboral** de la variable clima laboral de los trabajadores.

En la categoría Bajo, encontramos que 3 trabajadores representado por 3.33% manifiestan una percepción baja de la Dimensión **ambiente laboral** de la variable clima laboral de los trabajadores.

Tabla N°11

**NIVEL DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL**

SATISFACCION	f	%
Bajo	0	0.00
Medio	90	100.00
Alto	0	0.00
Total	90	100.00

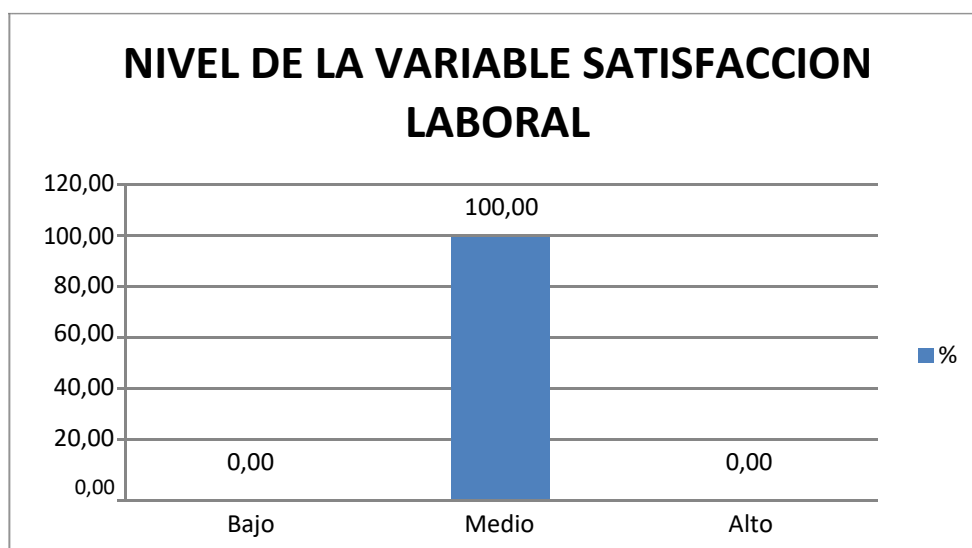
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla N°12

**ESTADISTICA**

media	110.45
s	12.45288557
cv	11.27468137

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores



#### Análisis e Interpretación:

Figura N° 10: De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de clima laboral de los trabajadores de la municipalidad, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría Alto, no encontramos a nadie que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la variable clima laboral de los trabajadores de la municipalidad.

En la categoría Medio, encontramos que 90 trabajadores representado por 100,00% manifiestan una percepción Media de la variable clima laboral de los trabajadores de la municipalidad.

En la categoría Bajo, no encontramos a nadie que manifieste tener una percepción de un alto nivel de la variable inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido del personal directivo en el nivel de clima laboral de los trabajadores de la municipalidad, es de 110.45 puntos, lo cual indica que es un calificativo medio bajo con tendencia a ser bajo según escala establecida.

La desviación estándares de 12.45 puntos, lo que indica que los datos se dispersan a distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda.

Por otro lado, se observa que el nivel de clima laboral de los trabajadores de la municipalidad es común coeficiente de variabilidad de 11.2%.

### **Objetivo N° 03**

**Determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018.**

*Tabla N°13*

Trabajadores	INTELIGENCIA	SATISFACCION
1	366	121
2	397	114
3	300	116
4	322	122
5	367	118
6	359	117
7	381	116
8	269	122
9	294	95
10	384	116
11	284	120
12	275	113
13	348	116
14	394	111
15	385	120
16	346	119
17	299	116
18	286	97
19	297	96
20	301	116
21	309	115

---

22	352	121
23	396	118
24	395	116
25	378	120
26	278	115
27	269	100
28	285	98
29	267	93
30	296	96
31	299	92
32	301	119
33	309	118
34	310	111
35	330	115
36	356	92
37	394	113
38	320	116
39	324	108
40	320	115
41	396	107
42	386	111
43	308	120
44	366	109
45	375	118
46	386	115
47	311	120
48	345	109
49	359	116
50	381	119
51	346	118
52	288	96
53	296	86
54	274	89
55	267	85

---

---

56	299	116
57	300	120
58	385	114
59	333	116
60	335	112
61	339	120
62	342	115
63	361	116
64	381	121
65	394	111
66	376	116
67	268	85
68	269	86
69	298	100
70	279	92
71	310	120
72	311	118
73	356	112
74	385	115
75	394	120
76	387	115
77	346	116
78	384	120
79	379	118
80	366	116
81	376	119
82	375	122
83	374	121
84	394	118
85	378	120
86	375	116
87	346	116
88	349	121
89	299	90

---

90	278	91
----	-----	----

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores*

### **Puntuaciones obtenidas sobre nivel de inteligencia emocional y clima laboral.**

#### *Análisis e interpretación:*

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a trabajadores y el cuestionario, presentados en la tabla N° 13, se obtuvo el siguiente resultado:

= COEF.DE.CORREL (Inteligencia Emocional y Clima Laboral) = 0.8049

Lo que nos indica que existe muy baja la correlación y es directa según la escala de Pearson entre las variables nivel de Inteligencia Emocional y clima Laboral.

### **DISCUSIÓN**

De acuerdo con los resultados obtenidos se afirma que el nivel de inteligencia emocional predominante en los trabajadores del grupo empresarial es promedio con un 100.00% de la población total. Estos resultados coinciden con los encontrados por Torres (2008) quien afirma que el nivel de coeficiente emocional en su población estudiada se encuentra en un rango de 90 y 110 colocando a la organización dentro del nivel de capacidad emocional promedio. Las personas que están en este nivel poseen características moderadas de contactar con sus sentimientos, pensamientos, emociones y son capaces de controlar sus impulsos. Esto es corroborado por Marcano (2006) quien indica que la mayoría de los empleados que poseen una inteligencia emocional promedio controlan sus impulsos.

En lo que respecta al nivel de inteligencia emocional según sus componentes encontramos un nivel promedio para el componente intrapersonal e interpersonal, estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Torres (2008) indicando que el componente intrapersonal fluctúa entre 99 y 107 e interpersonal entre 91 y 103 confirmando un nivel promedio de inteligencia emocional. De igual manera Marcano (2006) encontró un alto porcentaje de 71.42% en su población que

controlan sus actitudes de inteligencia interpersonal e intrapersonal, logrando de esta forma conectarse interna y externamente con el mundo personal y empresarial para obtener un fin común, tanto en la estabilidad laboral como personal.

Con respecto a los tres componentes restantes, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo en general, se encuentran en un nivel promedio, coincidiendo con los resultados obtenidos por Torres (2008) quien indica que la adaptabilidad se ubica entre 101 y 107, el manejo de estrés entre el 99 y 110 y el estado de ánimo general está entre 102 y 103 dando como resultado un nivel promedio. Según BarOn (1997) las personas con un nivel promedio en los componentes de adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo en general, son capaces de adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera efectiva las situaciones problemáticas, logran controlar sus emociones, disfrutan de la vida y se sienten contentos en general.

Salovey y Mayer (1990) explican que los trabajadores con una adecuada inteligencia emocional son exitosos en proyectos que involucran decisiones complejas. Sostienen que, para liderar y manejar personas, es decir, para lograr una administración efectiva, se requiere de habilidades técnicas y emocionales.

Al inicio de la investigación, mediante la observación se detectó trabajadores con un regular déficit en el nivel de inteligencia emocional, esta problemática se evidenció mediante la aplicación de un cuestionario que midió el nivel de inteligencia emocional, cuyo resultado se obtuvo un regular nivel. De esta manera permitiría tomar nota y atención de esta problemática por parte de las autoridades de la municipalidad para establecer medidas correctivas en el problema encontrado.

Asimismo, también los trabajadores de la municipalidad evaluada suelen salir promedio en los niveles de clima laboral, por razones que obedecen a factores a la variable anterior que es inteligencia laboral. Estos factores presionan al trabajador a adoptar ciertos comportamientos que le hacen a creer a faltas de empatía con los demás.

En la población en estudio los niveles promedio en las dos variables su principal causa sería la desmotivación, pues no se les capacita y les falta incentivos

sociales y económicos, esto es respaldado por el estudio de Meisler (2010) quien concluye que los trabajadores con mayor inteligencia emocional tienen una dedicación y clima laboral superior a la de sus compañeros. Por otro lado, la desmotivación, las ganas de cambiar de empresa o el trabajo hecho de prisa y corriendo para cumplir el expediente, están más presentes entre los compañeros con menor inteligencia emocional, en cuanto a los empleados con mayores niveles de inteligencia emocional tienen una menor tendencia a emplear formas enérgicas y agresivas de persuasión, sino que intentan persuadir a sus supervisores con tácticas de influencia más delicadas y los empleados con un mayor nivel de inteligencia emocional son un valor para sus organizaciones.

El manejo de las emociones depende de manera significativa de las características fisiológicas, cognitivas y sociales de cada individuo, por ello es que existen diversas reacciones ante un mismo estímulo, entonces, de este resultado dependerá el nivel de inteligencia emocional de cada ser humano, según diversos contextos.



## **CONCLUSIONES**

La Inteligencia Emocional en Trabajadores de la Municipalidad se encuentra en un nivel promedio.

El clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad se encuentra en un nivel promedio.

La relación que existe entre la inteligencia emocional y clima laboral, es media, directa y significativa, esto indica que, al mejorar el nivel de Inteligencia Emocional, se incrementa el nivel de Clima Laboral en los trabajadores.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda programas de capacitación y desarrollo de las habilidades sobre comunicación, autoestima, valores, asertividad, manejo de conflictos y estrés laboral. Es importante practicar estas competencias emocionales que se están desarrollando, ya que la inteligencia emocional no solo es entenderse a uno mismo, sino también, guarda relación con la capacidad para entender a las personas que nos rodean y así poder sobrellevar los problemas que se presentan a diario en la Municipalidad.

También es recomendable que existan expertos en inteligencia emocional, que estén estimulando y señalando esos momentos donde es necesario aplicar las nuevas competencias que se está aprendiendo. Además, es fundamental el apoyo del alcalde y administrativos, ya que será muy impórtate para el desarrollo de estas competencias.

Sí se puede llegar a desarrollar la inteligencia emocional y mejorar el Clima Laboral, pero se necesita de tiempo. Si una Municipalidad quiere desarrollar la inteligencia emocional como estrategia para incrementar el nivel de clima laboral y así el personal sea más productivo, debe saber que es un trabajo constante y requiere estar bien implementado (ordenado). Pues el desarrollo de la inteligencia emocional no funciona tan fácil, tiene que ver con un esquema cerebral, los aspectos emocionales utilizan más funcionamiento del cerebro que algo racional.

## REFERENCIAS

- Arenas, Cueva, Diaz, Dioses, García, Chávez, Matalinares, Muratta y Pareja. (2005). *Inteligencia emocional y autoconcepto en colegiales de Lima metropolitana*. Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v08\\_n2/pdf/a04.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v08_n2/pdf/a04.pdf).
- BarOn, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being*. Unpublished doctoral dissertation. RhodesUniversity, South Africa.
- Boyatzis, R. E, Goleman, D y Rhee, K. (2000). *Clustering competence in emotional intelligence: Insight from the emotional competence inventory*. En: BarOn, R. Y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA:Jossey-Bass.
- Cherniss, C y Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Chóliz, M. (2005) *Psicología de la Emoción: Proceso Emocional*. Valencia
- Cooper, R. K y Sawaf, A. (2006). *Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Gil'Adí, D. (2000). *Inteligencia Emocional en Práctica: Manual para el éxito personal y organizacional*. Venezuela: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela.
- Goleman, D. (1998) *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. España: Kairós.
- Goleman, D. (1999) *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Londoño, C. (2009). *Como Sobrevivir al Cambio: Inteligencia Emocional y Social en la Empresa*. (2a. ed.). España: Fundación Confemetal.
- Marcano, M.R. (2006). *Estudio de la Inteligencia Emocional de los empleados de la empresa operaciones de producción y exploración nacionales (O.P.E.N.), S.A.; Sucursal Maturín, Estado Monagas. Año 2005*. Venezuela: Universidad de Oriente.

- Mayer, J. D, Caruso, D. R. y Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability testing. En BAR-ON, R y Parker, J.D. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mayer, J. D., Salovey, P y Caruso, D. R. (2002). *Mayer- Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Item Booklet*. Toronto, Canada: MHS Publishers.
- Meisler, G. (2010). *La inteligencia emocional aumenta la dedicación y satisfacción laboral*. Israel: Universidad de Haifa. Recuperado de: <http://www.latercera.com/noticia/tendencias/2010/09/659-292208-9-la-inteligencia-emocional-aumenta-la-dedicacion-y-la-satisfaccion-laboral.shtml>.
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). *Inteligencia emocional, Imaginación, cognición y personalidad*. Toronto ON: MHS.
- Sosa, M. (2008). *Escala autoinformada de inteligencia emocional (EAIE)*. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/8685/1/T30581.pdf>.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (ICE) en una Muestra de Lima Metropolitana*. Perú: universidad de Lima.
- Valls, A. (1999). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. (2a. ed.). España: Gestión 2000.
- Stephen R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10a. ed. México: Pearson Educación.
- Zepeda (1999). *Psicología Organizacional*. México: Editorial: Pearson.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday R. T y Boulian, P. V. (1974). *Compromiso de organización*.
- Locke E.L (1976). *Satisfacción en el trabajo*. Chicago: Editorial Dunnette.
- Palma S. (1999). *Escala de satisfacción laboral (SL - SPC)*. Perú: Lima.

## ANEXOS

### Consentimiento para participar en un estudio de investigación

---

Instituciones : Universidad César Vallejo – Municipalidad de Yamón.

Investigadores : Elar Michell Ruiz Torres.

Título : Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018.

---

**Fines del Estudio:** Se le invita a participar en un estudio llamado: Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamón Provincia Utcubamba Región Amazonas – 2018.

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales, que influyen en nuestras habilidades generales para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente.

Clima laboral como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y el ambiente laboral general.

En las organizaciones la Inteligencia Emocional permite que el individuo capte con mayor rapidez, profundidad y facilidad que otros, los conflictos que surgen y que necesitan una solución, los aspectos vulnerables del grupo y otros de significativa importancia, llegando a general un adecuado clima laboral.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de los cuestionarios.

**Riesgos:** No existe riesgos por participar en este estudio.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con los resultados de una evaluación Psicológica de Inteligencia Emocional y Clima Laboral.

Si lo desea se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de los test realizados. Los costos de todos los test y del programa serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:** La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este programa son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Uso de la información:** La información una vez procesada será eliminada.

**Derechos del participante:** Si usted decide no participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar 956027764. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo

#### CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Sin perjuicio alguno a mi persona.

---

Participante	Investigador
Nombre:	Nombre: Ruiz Torres Elar Michell.
DNI:	DNI: 45284345
Fecha:	Fecha:

---

## Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE)

### Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. Algunas veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Muy frecuentemente o siempre es mi caso.

### Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te vieran. No hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

CONTESTE EN LA “HOJA DE RESPUESTA” NO ESCRIBA NADA EN  
ESTE CUADERNILLO

1. Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rara vez o nunca es mi caso.</li><li>2. Pocas veces es mi caso.</li><li>3. Algunas veces mi caso.</li><li>4. Muchas veces es mi caso.</li><li>5. Muy frecuentemente o siempre es mi caso.</li></ol> |
|--|

10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.

23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.

- 24. No tengo confianza en mí mismo(a).
- 25. Creo que he perdido la cabeza.
- 26. Soy optimista en la mayoría de cosas que hago.
- 27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
- 28. En general, me resulta difícil adaptarme.
- 29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
- 30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merece.
- 31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
- 32. Prefiero que los otros tomen la decisión por mí.
- 33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
- 34. Pienso bien de las personas.
- 35. Me es difícil entender cómo me siento.
- 36. He logrado muy poco en los últimos años.
- 37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
- 38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
- 39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
- 40. Me tengo mucho respeto.
- 41. Hago cosas muy raras.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>1. Rara vez o nunca es mi caso.</li><li>2. Pocas veces es mi caso.</li><li>3. Algunas veces mi caso.</li><li>4. Muchas veces es mi caso.</li><li>5. Muy frecuentemente o siempre es mi caso.</li></ul> |
|--|

- 42. Soy impulsivo(a) y eso me trae problemas.
- 43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
- 44. soy bueno(a) para comprender los sentimientos de las personas.
- 45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
- 46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
- 47. Estoy contento(a) con mi vida.
- 48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
- 49. No puedo soportar el estrés.
- 50. En mi vida no hago nada malo.
- 51. No disfruto lo que hago.
- 52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
- 53. La gente no comprende mi manera de pensar.
- 54. Generalmente espero lo mejor.
- 55. Mis amistades me confían sus intimidades.
- 56. No me siento bien conmigo mismo(a).
- 57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.



- 58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
- 59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
- 60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
- 61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
- 62. Soy una persona divertida.
- 63. Soy consciente de cómo me siento.
- 64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
- 65. Nada me perturba.
- 66. No me entusiasman mucho mis intereses.
- 67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
- 68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
- 69. Me es difícil llevarme con los demás.
- 70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.

71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy inconsciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de los que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.

**1. Rara vez o nunca es mi caso.**

**2. Pocas veces es mi caso.**

3. Algunas veces es mi caso.

**4. Muchas veces es mi caso.**

5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en mi vida.

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rara vez o nunca es mi caso.</li><li>2. Pocas veces es mi caso.</li><li>3. Algunas veces mi caso.</li><li>4. Muchas veces es mi caso.</li><li>5. Muy frecuentemente o siempre es mi caso.</li></ol> |
|--|

126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia de explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me será difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.



Hoja de Respuesta del Inventario de Inteligencia  
Emocional BarOn (ICE)

Nombre:.....

Área Laboral:..... Sexo:..... Edad:.....

Grado de instrucción:..... Empresa:..... Fecha:.....

Escoja una de las 5 alternativas:

1. Rara vez o nunca.	2. Algunas veces.	3. Muchas veces.	4. Muy frecuentemente o siempre
----------------------	-------------------	------------------	---------------------------------

1	1	2	3	4
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4
4	1	2	3	4
5	1	2	3	4
6	1	2	3	4
7	1	2	3	4
8	1	2	3	4
9	1	2	3	4
10	1	2	3	4
11	1	2	3	4
12	1	2	3	4
13	1	2	3	4
14	1	2	3	4
15	1	2	3	4
16	1	2	3	4
17	1	2	3	4
18	1	2	3	4
19	1	2	3	4
20	1	2	3	4
21	1	2	3	4
22	1	2	3	4
23	1	2	3	4
24	1	2	3	4
25	1	2	3	4
26	1	2	3	4
27	1	2	3	4
28	1	2	3	4
29	1	2	3	4
30	1	2	3	4
31	1	2	3	4
32	1	2	3	4
33	1	2	3	4
34	1	2	3	4
35	1	2	3	4

36	1	2	3	4
37	1	2	3	4
38	1	2	3	4
39	1	2	3	4
40	1	2	3	4
41	1	2	3	4
42	1	2	3	4
43	1	2	3	4
44	1	2	3	4
45	1	2	3	4
46	1	2	3	4
47	1	2	3	4
48	1	2	3	4
49	1	2	3	4
50	1	2	3	4
51	1	2	3	4
52	1	2	3	4
53	1	2	3	4
54	1	2	3	4
55	1	2	3	4
56	1	2	3	4
57	1	2	3	4
58	1	2	3	4
59	1	2	3	4
60	1	2	3	4
61	1	2	3	4
62	1	2	3	4
63	1	2	3	4
64	1	2	3	4
65	1	2	3	4
66	1	2	3	4
67	1	2	3	4
68	1	2	3	4
69	1	2	3	4
70	1	2	3	4

71	1	2	3	4
72	1	2	3	4
73	1	2	3	4
74	1	2	3	4
75	1	2	3	4
76	1	2	3	4
77	1	2	3	4
78	1	2	3	4
79	1	2	3	4
80	1	2	3	4
81	1	2	3	4
82	1	2	3	4
83	1	2	3	4
84	1	2	3	4
85	1	2	3	4
86	1	2	3	4
87	1	2	3	4
88	1	2	3	4
89	1	2	3	4
90	1	2	3	4
91	1	2	3	4
92	1	2	3	4
93	1	2	3	4
94	1	2	3	4
95	1	2	3	4
96	1	2	3	4
97	1	2	3	4
98	1	2	3	4
99	1	2	3	4
100	1	2	3	4
101	1	2	3	4
102	1	2	3	4
103	1	2	3	4
104	1	2	3	4
105	1	2	3	4

106	1	2	3	4
107	1	2	3	4
108	1	2	3	4
109	1	2	3	4
110	1	2	3	4
111	1	2	3	4
112	1	2	3	4
113	1	2	3	4
114	1	2	3	4
115	1	2	3	4
116	1	2	3	4
117	1	2	3	4
118	1	2	3	4
119	1	2	3	4
120	1	2	3	4
121	1	2	3	4
122	1	2	3	4
123	1	2	3	4
124	1	2	3	4
125	1	2	3	4
126	1	2	3	4
127	1	2	3	4
128	1	2	3	4
129	1	2	3	4
130	1	2	3	4
131	1	2	3	4
132	1	2	3	4
133	1	2	3	4

## **TEST NAYLAMP**

Edad:

Sexo: M ( ) F ( )

Empresa:

Fecha:

Instrucciones:

A continuación usted encontrara enumerada una lista de afirmaciones donde marcara con una X en la columna de la derecha y en la fila correspondiente las alternativas:

Insatisfecho: I ( )

Moderadamente satisfecho: MdS ( )

Satisfecho: S ( )

Muy Satisfecho: MS ( )

Por ejemplo:

Que tan satisfecho se encuentra usted con:

Ítems	I	MdS	S	MS
La remuneración de su trabajo				

Las respuestas que dará se guardaran en total anonimato, asegúrese de no omitir ningún enunciado. No hay respuesta “correcta” ni respuesta “incorrecta”. Ahora comience:

**Que tan satisfecho se siente usted con:**

Nº	Ítems	I	MdS	S	MS
1	La cooperación que tiene con sus miembros de la empresa.				
2	Sus cualidades para afrontar los problemas laborales.				
3	Su modo de afrontar problemas con tus compañeros				
4	Su modo de afrontar la ansiedad.				
5	El prestigio obtenido en el trabajo.				
6	Las consideraciones que sus jefes hacen sobre su desempeño.				
7	Sus metas personales alcanzadas en su trabajo.				
8	Su desempeño en su trabajo cuando cumple sus expectativas personales.				
9	Su tiempo que brinda diariamente al trabajo.				

10	Sus expectativas de trabajo presente en comparación a los anteriores				
11	Las diversas actividades que desempeña en la empresa.				
12	El trato que tiene con su jefe.				
13	Las políticas de ascenso en su empresa.				
14	El compromiso que tiene con sus tareas.				
15	Las nuevas ideas asimiladas.				
16	El ambiente donde labora				
17	Los reconocimientos obtenidos en la empresa.				
18	Su capacidad para controlar la cólera				
19	La información que le entrega su empresa.				
20	El trato que tiene usted y sus compañeros de trabajo.				
21	La comparación de sus resultados y sus compañeros.				
22	Las prácticas que han ampliado sus conocimientos				
23	Su desempeño laboral, al estar orientado en conseguir un ascenso.				
24	Sus logros obtenidos en su trabajo.				
25	Su modo en que puede salir a delante luego de un evento frustrante				
26	La labor encomendada por sus jefes.				
27	Su tiempo empleado en actividades extra laborales.				
28	La capacidad que tiene en ser persistente y ordenado.				
29	Sus experiencias anteriores respecto al trabajo que realizó.				
30	La referencia que tienen otras empresas sobre el trabajo que usted realiza				
31	La organización física del ambiente donde labora				
32	Su centro de labores, al brindarle un contexto donde pueda manifestar todas sus habilidades.				
33	Su centro laboral.				
34	Sus ambiciones en su puesto de trabajo.				
35	Los equipos multimedia para la realización de su labor.				
36	Su desempeño dedicado a su trabajo.				
37	La estimación que da a su labor.				
38	El apoyo de sus compañeros de trabajo.				
39	Sus logros en relación al contrato de personal				
40	La retribución que recibe por su trabajo en la empresa				
41	El salario adicional que recibe a su sueldo.				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

RUIZ TORRES ELAR MICHELL  
D.N.I. : 45284345  
Domicilio : Manzana D Lote 10 urbanización la Florida- Chiclayo  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 925774762  
E-mail : michell.ruiz.torres@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestro en Gestión pública  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ruiz Torres Elar Michell

Título de la tesis:

Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas – 2018.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Firma :

  
ELAR MICHELL RUIZ TORRES

Fecha : 25-01-2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Luis Montenegro Camacho** Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante Bachiller **Ruiz Torres Elar Michell**, titulada **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE YAMÓN - UTCUBAMBA**, constato que la misma tiene un índice de similitud del **22%**. Verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El manuscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio de 2018

Dr. Luis Montenegro Camacho  
Docente asesor de tesis  
DNI: 16672474



**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.

Ruiz Torres Elar Michell

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE  
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	2%
2	catarina.udlap.mx Fuente de Internet	1%
3	modelostestpsicologicos.blogspot.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
5	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	cuartelcentralblog.files.wordpress.com Fuente de Internet	1%
7	udep.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	dgsa.uaeh.edu.mx:8080 Fuente de Internet	1%

Dr. Luis Montenegro Camacho  
Docente asesor de tesis  
DNI: 16672474



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN  
DE

E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**RUÍZ TORRES ELAR MICHELL**

INFORME TITULADO:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE  
YAMÓN PROVINCIA UTCUBAMBA REGIÓN AMAZONAS – 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 12/08/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

  
  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN